VIII kadencja

SEJM
RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

KANCELARIA SEJMU
Biuro Komisji Sejmowych

PEŁNY ZAPIS PRZEBIEGU POSIEDZENIA

■ **Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii (nr 64)**

z dnia 5 lipca 2017 r.

Pełny zapis przebiegu posiedzenia

Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii (nr 64)

5 lipca 2017 r.

Komisja Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii, obradująca pod przewodnictwem posła **Pawła Pudłowskiego (N)**, przewodniczącego Komisji, rozpatrzyła:

– informację Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o przetwarzaniu i dostępie do danych geolokalizacyjnych;

– informację Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawie zasady „roam like at home" oraz opłat za usługi telekomunikacyjne w Polsce po wejściu w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenia (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii.

W posiedzeniu udział wzięli: **Marcin Cichy** prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, **Adam Piotrowski** dyrektor Departamentu Teleinformatyki Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, **Jacek Orzeł** dyrektor Departamentu Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego Ministerstwa Rozwoju wraz ze współpracownikami, **Michał Połzun** dyrektor Departamentu Telekomunikacji Ministerstwa Cyfryzacji, **Andrzej Kaczmarek** dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze Głównego Inspektora Ochrony Danych Osobowych wraz ze współpracownikami, **Anna Bogrycewicz** naczelnik Wydziału w Departamencie Ochrony Interesów Konsumentów w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów wraz ze współpracownikami, **Włodzimierz Marciński** prezes Polskiego Towarzystwa Informatycznego, **Marek Bieńkowski** dyrektor Departamentu Porządku i Bezpieczeństwa Wewnętrznego Najwyższej Izby Kontroli, **Grażyna Piotrowska-Oliwa** prezes zarządu Virgin Mobile Polska sp z o.o., **Joanna Karczewska** członek zarządu Stowarzyszenia ISACA, **Jerzy Bojanowicz** przedstawiciel Naczelnej Organizacji Technicznej.

W posiedzeniu udział wzięli pracownicy Kancelarii Sejmu: **Ewa Gast** i **Julia Popławska** - z sekretariatu Komisji w Biurze Komisji Sejmowych.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dzień dobry, witam państwa bardzo serdecznie, a szczególnie ciepło witam pana posła Kukiz'15 Wojciecha Bakuna, który dołączył do naszej Komisji. Witam pana serdecznie.

Otwieram 64. posiedzenie Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii. Witam państwa posłów i zaproszonych gości. Stwierdzam kworum. Porządek dzisiejszego posiedzenia to rozpatrzenie informacji Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o przetwarzaniu i dostępie do danych geolokalizacyjnych oraz rozpatrzenie informacji Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawie zasady „roam like at home" oraz opłat za usługi telekomunikacyjne w Polsce po wejściu w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2015/2120 z dnia 25 listopada 2015 r. ustanawiającego środki dotyczące dostępu do otwartego internetu oraz zmieniającego dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami

łączności elektronicznej praw użytkowników, a także rozporządzenia (UE) nr 531/2012 w sprawie roamingu w publicznych sieciach łączności ruchomej wewnątrz Unii.

Porządek i materiały członkowie Komisji otrzymali. Czy są uwagi do porządku dziennego? Nie słyszę, stwierdzam zatem, że Komisja przyjęła porządek dzienny posiedzenia.

Przystępujemy do realizacji pierwszego punktu porządku dziennego. Uprzejmię proszę pana Andrzeja Kaczmarka dyrektora Departamentu Informatyki w Biurze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o przedstawienie informacji.

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych Andrzej Kaczmarek:

Szanowny panie przewodniczący, szanowni państwo, tematem dzisiejszego spotkania jest przedstawienie informacji generalnego inspektora ochrony danych osobowych o przetwarzaniu i dostępie do danych geolokalizacyjnych. Zanim przejdziemy do sedna sprawy, czyli do przedstawienia pewnych zagrożeń... Co określamy przez dane geolokalizacyjne? Otóż, dane geolokalizacyjne rozumiane są jako położenie oraz proces określania położenia geograficznego fizycznych przedmiotów oraz osób za pomocą GPS, adresu IP oraz innych sygnałów otrzymanych ze stacji bazowej telefonii komórkowej, a także innych urządzeń.

W dyrektywie dotyczącej prywatności dane geolokalizacyjne zdefiniowane są jako wszelkie dane przetwarzane w sieci łączności elektronicznej, wskazujące położenie geograficzne terminala użytkownika publicznie dostępnych usług łączności elektronicznej. Dlaczego dane geolokalizacyjne stały się tak istotne? Dlatego, że większość obecnie używanych urządzeń mobilnych to urządzenia, z którymi się nie rozstajemy, nosimy je cały czas przy sobie; towarzyszą nam zarówno podczas pracy, jak i różnych wędrówek czy snu, kiedy to zostawiamy je gdzieś obok siebie. Tam gdzie jest urządzenie, znajduje się także osoba, która nim dysponuje. Urządzenia te posiadają różne możliwości, np. łączność, która umożliwia im lokalizację położenia, w którym się znajdują.

Położenie geograficzne, współrzędne geograficzne czy też położenie na mapie mogą być określane za pomocą systemu GPS, tzw. geolokalizacji satelitarnej, za pomocą danych otrzymywanych ze stacji bazowej telefonii komórkowej, stacji dostępowych sieci bezprzewodowych, tzw. sieci wi-fi. Dotyczy to głównie obszarów zamkniętych, gdzie nie docierają sygnały GPS, satelitarny i sygnał telefonii komórkowej. Wtedy na podstawie sygnału wi-fi można dokonać lokalizacji. Można wykorzystać też inne urządzenia, takie jak kamery oraz tzw. *beacony*, o których będę mówił później.

Jeśli chodzi o geolokalizację satelitarną, która jest najpowszechniejsza i najdokładniej – w szerokim zakresie – lokalizuje położenie użytkownika posługującego się danym urządzeniem. To działa ona na tej zasadzie, że otrzymywany jest sygnał z co najmniej czterech satelitów. W przypadku GPS jest to 31 satelitów, z których cztery, żeby określić dokładne położenie, muszą być widziane jednocześnie.. Charakterystyczną cechą lokalizacji jest to, że określana jest ona na urządzeniu, które otrzymuje sygnały. Nie ma sygnału zwrotnego, to znaczy, że operator GPS nie wie, gdzie osoba czy odbiornik się znajdują.

Inaczej jest w przypadku lokalizacji opartej na tzw. stacjach BTS z telefonii komórkowej, gdzie zarówno operator, jak i urządzenie odbierające sygnał ma ową informację i dysponuje nią. Żeby uświadomić sobie dokładnie znaczenie geolokalizacji, musimy zdawać sobie sprawę, w jakich aplikacjach i kiedy mamy do czynienia z geolokalizacją. Nie wszystkie osoby zdają sobie sprawę, że podczas robienia zdjęcia przy pomocy urządzenia wyposażonego w GPS, a takimi urządzeniami są np. telefony z aparatami fotograficznymi, określamy również położenie geograficzne. Mamy zdjęcie z danego miejsca i na mapie na podstawie danych lokalizacyjnych zawartych w metadanych można określić położenie miejsca, z którego wykonano zdjęcie.

Są również inne aplikacje i systemy. W przypadku, kiedy posłużymy się np. lokalizacją, którą wykonuje operator przeglądarki Google, to po włączeniu usług geolokalizacyjnych na urządzeniu, te informacje są zapisywane na urządzeniu, jak również w chmurze, czyli w zasobach danych operatora. Można prześledzić drogę użytkownika. Na prezentacji widzimy np., że o godzinie 7.51na Dworcu Gdańskim pojawiła się osoba, potem

przebyła pieszo odcinek 500 m, pojawiła w budynku Urzędu Skarbowego, w którym przebywała od godziny 8.38 do 16.31, a potem wyruszyła piechotą inną drogą, bo przebyła 450 m, na Dworzec Gdański, by udać się do domu. Widzimy więc, że z danych geolokalizacyjnych możemy uzyskać wiele informacji, chociażby to, gdzie kto pracuje. Gdybyśmy obserwowali użytkownika przez 24h, wiedzielibyśmy, gdzie śpi, mieszka itd. Dane te, o czym musimy pamiętać, związane są z danymi osobowymi osoby, która posługuje się urządzeniem.

O ogólnych metodach ustalania geolokalizacji już wspomniałem; główną metodą jest ta oparta na sygnale GPS. Teraz przejdę do metody opartej na sygnałach otrzymywanych z telefonii komórkowej. Jeżeli dane urządzenie otrzymuje sygnał z co najmniej trzech stacji bazowych telefonii komórkowej, możliwe jest również dość dokładne ustalenie pozycji miejsca, w którym znajduje się urządzenie. Dokładność owego ustalenia zależy od gęstości rozmieszczenia stacji bazowych. W mieście dokładność będzie większa, w terenie małozabudowanym – mniejsza.

W przypadku wi-fi posługujemy się sygnałami otrzymywanymi z punktów dostępowych sieci wi-fi. Każdy punkt dostępowy wi-fi emituje sygnały, m.in. numer identyfikacyjny (BSSID) oraz nazwę sieci (SSID). Na podstawie owych sygnałów, wiedząc, gdzie punkty dostępowe są zlokalizowane, możemy określić lokalizację osoby, która posiada urządzenie odbierające sygnały. A są one odbierane cały czas, niezależnie od tego, czy nawiązujemy połączenie z danymi sieciami bezprzewodowymi czy też nie. Geolokalizację wi-fi wykorzystuje się np. w pomieszczeniach zamkniętych, takich jak lotniska, magazyny handlowe, bunkry, do których nie dociera sygnał GPS. W takiej sytuacji na podstawie wi-fi, o ile jest tam zlokalizowana, możemy użyć geolokalizacji – opartej właśnie na sygnałach sieci wi-fi.

Geolokalizację można określić również w sklepach czy też w innych miejscach, gdzie znajdują się miejsca, do których dostępy ograniczane są za pomocą kart RFID. Możemy ją określić także poprzez punkty dostępowe. Jeżeli ktoś nosi przy sobie kartę RFID, które mamy często, wchodząc do biura czy innego pomieszczenia, możemy, analizując informacje odczytywane przez system odczytu, lokalizować miejsce, w którym znajduje się dana osoba. Na kartach RFID mogą być zapisane dane osobowe osoby, która posługuje się daną kartą, zatem tym bardziej mamy tu do czynienia z przetwarzaniem danych osobowych i ich lokalizacją.

Oczywiście są również inne metody i urządzenia służące do lokalizacji, takie jak *beacony,* czujniki czy też specjalne systemy pomiarowe, ale nie będę o nich mówił, gdyż mają niewielki związek z ochroną danych osobowych, z identyfikacją osób. Są wykorzystywane raczej w systemach pomiarowych.

Jeśli chodzi o *beacony,* to jest to nowa technologia wykorzystywana do aktywnego udziału włączania użytkownika do aktywności. Są one wykorzystywane np. w muzeach, centrach handlowych, żeby zwrócić uwagę osoby, która przebywa w określonym miejscu, na dostępne w tym miejscu usługi czy informacje. W przypadku muzeum na podstawie *beaconu* identyfikowany jest obraz. Użytkownik po wgraniu odpowiedniej aplikacji może prześledzić historię obrazu oraz dotyczącą go informację.

Dalej mamy kamery cyfrowe, współczesne systemy nadzoru wizualnego, systemy, które umożliwiają rozpoznawanie twarzy, zbierające informacje często z kilku kamer rozmieszczonych w kilku miejscach. Systemu kamer cyfrowych można użyć także do geolokalizacji, do lokalizacji osoby czy przedmiotu znajdującego się w danym obszarze.

Powiedziałem, jakie są metody ustalania lokalizacji, a teraz powiem, do czego mogą być wykorzystywane i jakie są zagrożenia. Na pewno nie byłoby tak szybkiego rozwoju usług geolokalizacyjnych, gdyby nie wiązały się z nimi konkretne korzyści. Możemy do nich zaliczyć: ułatwianie poruszania się w przestrzeni miejskiej – mowa o GPS, nawigacji samochodowej; szybsze udzielanie pomocy przez służby ratunkowe, mowa o numerze 112, który na podstawie danych lokalizacyjnych pozwala namierzyć miejsce, w którym znajduje się osoba potrzebująca pomocy; system eCall, który będzie wkrótce obowiązywał w Polsce i zostanie zainstalowany w każdym samochodzie, by w przypadku zderzenia była możliwość informowania o miejscu wypadku niezależnie od tego, czy osoby biorące udział w wypadku są w stanie przekazać jakąkolwiek informację czy też

nie. Kolejne korzyści to: optymalizacja kosztów w biznesie, chodzi o marketing, transport, generalnie biznes; optymalizacja kosztów ubezpieczenia (telematyka). Coraz częściej ubezpieczyciele myślą o tym, żeby geolokalizację wykorzystać do szacowania ryzyka ubezpieczeniowego, czyli, żeby osobie, która porusza się z małą prędkością czy jeździ rzadko, zaproponować bardziej dopasowany do niej pakiet ubezpieczeniowy. Kolejną z korzyści jest zwiększenie dostępności infrastruktury budynku. Przykładem może być system zainstalowany ostatnio w ośrodku dla niepełnosprawnych i niewidomych, gdzie na podstawie *beaconów* użytkownik może być informowany o drodze i miejscu, w którym znajduje się dany punkt; wspomaga to poruszanie się po danym obiekcie.

Mamy też przedstawione generalne zasady przekazywania informacji. Musimy zdawać sobie sprawę, że geolokalizacja opiera się na przekazywaniu informacji. Mówiliśmy o przekazywaniu informacji przez satelity w jednym kierunku i zatrzymywaniu informacji na urządzeniu, ale to urządzenie w przypadku smartfona jest podłączone do sieci BTS lub do internetu bezprzewodowego i mogą być na nim zarejestrowane konkretne usługi. Informacje odczytywane z GPS dalej mogą być przekazywane przez operatorów usług i zapamiętane w różnych zbiorach danych. Można posługiwać się różnymi bazami danych np. mapami, po to, żeby wskazać użytkownikom, gdzie dany punkt znajduje się na mapie. Tak działa ten system. Chodzi o przekazywanie danych poprzez sieć danych geolokalizacyjnych, łączenie danych z innymi danymi, np. danymi otrzymywanymi z map.

Przykład systemu eCall pokazuje, że w przypadku zderzenia satelity na bieżąco identyfikują miejsce zdarzenia i na podstawie tego miejsca urządzenie, niezależnie od tego, czy kierowca ma telefon czy też nie, przekazuje do centrum ratunkowego informację. W ramach pakietu przekazywane są takie informacje, jak pozycja pojazdu, tj. długość i szerokość geograficzna, kierunek jazdy, czas, w którym zadziałał system, identyfikator samochodu, statusy połączenia ręczny i automatyczny. Ręczny jest wtedy, kiedy kierowca wzywa pomocy ręcznie, a automatyczny – kiedy zadziałają poduszki powietrzne i wtedy też zadziała system. Na podstawie liczby zapiętych w samochodzie pasów przekazywane są również informacje o liczbie pasażerów. Pamiętam dyskusję nad tym systemem. Wiele miejsca poświęcono temu, jakie informacje można przekazywać, kiedy można je przekazywać, żeby zachować ochronę danych osobowych. Czy dane osobowe mogą być wykorzystywane przez inne służby, np. przez ubezpieczyciela? Ostatecznie pojawił się wniosek, po to, aby system zyskał powszechną akceptację, że nie będzie on działał bez zgody użytkownika. Będzie dobrowolny i zadziała, jeżeli użytkownik będzie potrzebować pomocy. Można go wyłączyć, on się włączy automatycznie w przypadku zdarzenia czy też włączenia ręcznego. Widać w tym korzyść. W Unii Europejskiej przewiduje się ogromny wzrost szybkości udzielanej pomocy, ileś osób zostanie uratowanych dzięki systemowi.

Jeśli chodzi o handel i marketing, reklamy tradycyjne, które coraz bardziej nas męczą, marketingowcy i sieci handlowe działają tak, aby reklamy skierować do maksymalnie zainteresowanych osób. Używa się takich metod, jak geotargetowanie czy geofencing. Ten ostatni polega na tym, że osoba przechodzi obok jakiegoś sklepu i wysyła się jej informację o promocjach, zaprasza na kawę itd. Przykładami są m.in. system zainstalowany w sklepie IKEA w Graz w Austrii czy też aplikacja Regent Street w Londynie. Działa to następująco: kiedy osoba przechodzi obok danego butiku, wyświetla jej się informacja o promocji, a w przypadku sklepu IKEA dostaje ona zaproszenie na kawę czy przypomnienie o rabatach, programach lojalnościowych itd. Takie są korzyści.

Jakie są zagrożenia? Zagrożeniem może być np. nieświadomość użytkownika. Nie zawsze może on sobie zdawać sprawę, że takie informacje są zbierane przez jego urządzenie oraz zapamiętywane w zbiorach danych operatora usługi, a także że mogą zostać wykorzystane w niewłaściwym celu – niezgodnym z przeznaczeniem. To jest też często bardzo duża liczba danych. Jak widzieliśmy: można dokładnie odtworzyć trasę, uzyskać informację, gdzie przebywała dana osoba, jak długo, określić prędkość poruszania oraz to, czy użytkownik poruszał się tramwajem, autobusem, metrem czy też pieszo. Informacje geolokalizacyjne koreluje się z mapą i na tej podstawie uzyskuje informacje. Zatem jest to ogromna liczba szczegółowych danych zbieranych przez system.

Kolejnym zagrożeniem jest udostępnianie informacji w aplikacjach mobilnych. Mogą być one przekazywane, odczytywane przez aplikacje mobilne za pomocą sygnału GPS, sieci telefonii komórkowej czy też innych usług dostępnych na danym urządzeniu. Co najważniejsze: brak jest odpowiednich zabezpieczeń. W przeciwieństwie do technologii GPS stosowanej przez jednostki wojskowe, obecny stopień zabezpieczenia technologii cywilnego GPS może budzić obawy i rodzić ryzyko, że liczba aktów *spoofingu* , czyli podmiany sygnału, może być dość duża. Chodzi więc o to, że urządzenie, które określa pozycję na podstawie sygnału GPS, może być zakłócone przez podstawienie niewłaściwych informacji, nałożenie informacji, zakłócenie rzeczywistych sygnałów GPS. Były już takie przypadki, kiedy to przechwycono drony w wyniku czego dron wylądował tam, gdzie ktoś chciał, a nie tam, gdzie docelowo miał wylądować.

Wszystkie te zagrożenia musimy porównać i przeanalizować z zasadami, które odnoszą się do przetwarzania danych osobowych. Niezależnie od tego grupa art. 29, która interpretuje nowoczesne technologie pod kątem ochrony danych osobowych, przygotowała opinię w zakresie wykorzystania danych geolokalizacyjnych. Zwraca w niej uwagę na wiele aspektów, m.in. na to, jakie obowiązki mają mieć administrator danych, który przetwarza dane, producenci i użytkownicy systemu. Zwraca również uwagę na podstawę przetwarzania danych, aby owo przetwarzanie było legalne, na obowiązek informacyjny. Szczegółowo zasady te są określone w ustawie oraz rozporządzeniu RODO, które wejdzie w życie 25 maja 2018 r. Najważniejsze zasady określone w rozporządzeniu to: zasada legalności, celowości przetwarzania, merytorycznej poprawności danych, zasada adekwatności oraz ograniczenia czasowego, która mówi o tym, że dane powinny być przechowywane tylko przez czas niezbędny do wykonania danej usługi.

Przedstawię szczegółowe informację na temat tych zasad. Zasada legalności mówi o konieczności istnienia podstawy prawnej. W przypadku usług takich jak dane geolokalizacyne podstawą będzie najczęściej świadoma zgoda osoby posługującej się danym urządzeniem. Zatem osobie tej trzeba przekazać wszystkie informacje dotyczące zbieranych informacji – po co są zbierane, do czego mogą być wykorzystywane, jakie zagrożenia mogą się pojawić. Zasada celowości mówi o celu przekazania danych. Zasada adekwatności dotyczy tego, że nie można zbierać więcej danych niż wymaga tego usługa. W przypadku usług geolokalizacyjnych, jeżeli wskażemy cele, np. chcemy skorzystać z mapy w aplikacji Jakdojade po to, by znaleźć najbardziej optymalne połączenie, to niezależnie od tego lokalizacja działa, informacje są zbierane. Potem możemy ich użyć do określenia, gdzie dokładnie jesteśmy itd. Ważna jest zatem, by poinformować użytkownika; że daną usługę można wyłączyć i włączyć dokładnie wtedy i na czas, kiedy jest potrzebna. Chodzi o to, że kiedy skorzystamy już z danej usługi, np. z aplikacji Jakdojade, możemy ją wyłączyć i nie jesteśmy śledzeni. Bardzo duża jest więc rola informacji.

Jest również wiele informacji służących sportowcom, np. takich aplikacji jak Endomondo, których używają sportowcy, jeżdżąc na rowerze czy biegnąc. Aplikacja wyznacza im trasę, umożliwia łatwą wymianę danych na Facebooku, można pochwalić się znajomym przebiegniętą trasą i czasem. Widzimy więc, że stwarza to bardzo duże możliwości, natomiast zawsze trzeba myśleć, czy chcemy takie informacje udostępniać czy też nie. Ważne jest więc informowanie użytkownika i to, że może on włączyć i wyłączyć usługę geolokalizacyjną.

Dalej mamy zasadę merytorycznej poprawności i zasadę ograniczenia czasowego, która mówi o tym, że dane powinny być przechowywane przez taki czas, jaki jest niezbędny. Wiadomo, że cały czas dochodzi do przepychanek Komisji Europeskiej z Google. Chodzi o to, żeby minimalizował on czas przez jaki dane są przechowywane, ponieważ nie zawsze jest on odpowiednio ustalany. Jeżeli czas określimy na rok, to okazuje się, że mając włączoną lokalizację z Google, dowiemy się, w jakich miastach byliśmy, jakie kraje odwiedziliśmy. Wszystkiego można się dowiedzieć.

Zasada integralności i poufności mówi o bezpieczeństwie danych, które wiąże się z tym, żeby dokładnie określać, kto może mieć dostęp do danych. Chodzi o udostępnianie ich tylko tym podmiotom, które są uprawnione. Znowu trzeba wrócić do świadomości użytkownika, który musi wiedzieć, jak udostępniane są dane, komu może je udostępnić. Jeżeli przekazuje je na Facebooku, to czy znajomym czy publicznie. Wiele spraw dotyczy

zatem świadomości użytkownika. Podsumowując obowiązek informacyjny i usługi geolokalizacyjne, możemy czerpać z nich korzyści ekonomiczne, np. jeśli chodzi o zużycie paliwa w transporcie, czas, w którym załatwiamy określone sprawy. Musimy się jednak liczyć z zagrożeniami, czyli korzystać z nich odpowiednio. To wszystko jest dobre pod warunkiem świadomego korzystania z usług.

W związku z tym grupa art. 29 w opinii dotyczącej aplikacji usług geolokalizacyjnych zaproponowała pewne wymagania adresowane do producentów systemów operacyjnych oraz użytkowników aplikacji. Wymagania określają, jak powinien odbywać się proces instalacji aplikacji, która korzysta z uług, oraz odnoszą się do obowiązku informacyjnego. Widzimy więc, że aplikacja powinna wyraźnie informować użytkownika o celu, do którego chce wykorzystać dane lokalizacyjne. Aplikacja prosi też o jednoznaczną zgodę na każde z różnych możliwych zastosowań danych geolokalizacyjnych. Jeżeli nie wyrazimy zgody, aplikacja nie instaluje, jeżeli wyrazimy – użytkownik jest informowany. Zalecenie dla producentów aplikacji mówi o tym, żeby projektowali aplikację tak, aby na urządzeniu mobilnym zawsze była informacja, że dany telefon czy inne urządzenie zbiera i przetwarza dane geolokalizacyjne. Użytkownik ma mieć tego świadomość. Spełnienie tego obowiązku pomaga użytkownikowi we właściwym wyborze, czy chce korzystać z danej usługi czy nie.

Jeśli chodzi o nowe przepisy, nie umniejszają one żadnych wymagań, żadnych obowiązków informacyjnych. Wszystkie zasady zarówno przetwarzania, jak i legalności przetwarzania są niemalże identyczne. Natomiast, jeśli chodzi o inne zasady, np. obowiązek informacyjny, to znacznie go rozszerzają. RODO wymaga, żebyśmy informowali użytkownika, jak długo będziemy przechowywać dane, kto jest inspektorem ochrony danych operatora, który przetwarza nasze dane, tj. administratora danych. Poza tym są też dodatkowe elementy, takie jak prawo do przenoszenia danych, obowiązek uwzględniania przez administratora zasad domyślnej prywatności, czyli takich ustawień, które umożliwią świadome podejmowanie decyzji; żeby w momencie instalacji nie było jeszcze przetwarzania, tylko, żeby użytkownik świadomie uruchamiał opcję przetwarzania danych. Dalej jest obowiązek przeprowadzenia oceny skutków dla ochrony danych w przypadku stosowania nowych technologii. Na początku myślimy głównie o celu danej aplikacji, a nie o jej skutkach, czyli o tym, do czego przy okazji możemy wykorzystać dane. Temu służy ocena skutków dla ochrony prywatności. Musimy dokładnie przeanalizować przepływ danych, dla kogo dane są dostępne, jak mogą być wykorzystane i jakie są w związku z tym zagrożenia dla osoby, której dotyczą.

Więcej o obowiązku wykonywania oceny skutków dla ochrony prywatności wynika z art. 35 RODO, który wprowadza obowiązek stosowania. Usługi geolokalizacyjne i nowa technologia muszą być uwzględnione w procedurze, tak więc ocena skutków musi być przeprowadzona. Jeżeli wyniki oceny wskazują na wysokie ryzyko, to taki system przed wprowadzeniem i użyciem musi być konsultowany z organem nadzorczym ochrony danych osobowych.

Jeżeli chodzi o praktykę w Polsce, to na etapie, kiedy obowiązuje zgłaszanie zbiorów, co potrwa do maja przyszłego roku, widzimy, że mamy wiele zgłoszonych zbiorów, w których przetwarzane są dane lokalizacyjne. Statystyka od 2012 r. pokazuje, że zgłoszono 20 zbiorów, w których przetwarzane są dane geolokalizacyjne. Wśród nich jest 6 dotyczących zbiorów, w których przetwarzane są dane związane z monitoringiem pojazdów. Są specjalne firmy oferujące usługi monitoringu pojazdów. Informują one, gdzie znajduje się kierowca, jaką jedzie trasą. Mamy również 20 zgłoszeń, w których przetwarzane są dane osobowe na podstawie usługi typu HotSpot, gdzie na podstawie wi-fi można określić lokalizację. Kolejnych 12 zbiorów dotyczy usług prowadzonych przez firmy lokalizacyjne. Oprócz danych geolokalizacji samochodowej, są np. firmy, które obserwują klientów danej jednostki. Administrator może powiadamiać klienta o kończącej się umowie, o przebiegu samochodu albo o tym, że wymagany jest przegląd gwarancyjny.

Podsumowując ostatecznie, trzeba przyznać, że usługi geolokalizacyjne rozwijają się w bardzo szerokiem zakresie, zastosowań widzimy coraz więcej. Będą one wchodziły do życia codziennego, zwłaszcza, że nowego kanału dystrybucji usług upatruje się w upowszechnianiu urządzeń z internetu rzeczy. Nowy protokół LoRa także włącza się w nowe

usługi lokalizacyjne i będzie mógł wspierać lokalizację urządzeń między sobą; urządzeń, które mają zainstalowane elementy internetu przedmiotów. Chodzi o urządzenia, które same się komunikują i mogą lokalizować, opierając się na znajdujących się w najbliższym otoczeniu innych obiektów. Takie elementy są wykorzystywane między innymi w systemie budowanym dla systemów autonomicznych pojazdów. Dzięki niemu uzyskamy informację, jaki pojazd jest obok, jaki za nami, a to po, żeby wspomagać bezpieczeństwo i ostrzegać kierowcę przed zbliżającym się niebezpieczeństwem.

Widzimy, że są to rozwiązania nowe. Wiele jest zagrożeń związanych z bezpieczeństwem, zwłaszcza ze względu na internet rzeczy. Używane w nim protokoły LoRa czy Bluetooth nie są protokołami bezpiecznymi. Nie są dobrze zaprojektowane pod kątem bezpieczeństwa, dlatego wymagane są specjalne działania pod kątem zwiększenia bezpieczeństwa urządzeń, odnośnie do wymiany danych, żeby nie można było podsłuchać rozmowy toczącej się w samochodzie, jadąc obok czy z tyłu. Przy tych zastosowaniach zalecane będzie stosowanie oceny skutków dla ochrony prywatności, w której musimy dokładnie opisać schemat przetwarzania, wszystkie rodzaje wymiany informacji, jak informacje będą przetwarzane i składowane oraz jak długo. Na tym bym skończył. Jeśli chodzi o prawne pytania, to mam wsparcie pani dyrektor z Departamentu Prawnego.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Bardzo dziękuję, panie dyrektorze. Znakomicie pan to przedstawił. Otwieram dyskusję. Kto z pań lub panów posłów i zaproszonych gości chciałby skomentować to, co usłyszeliśmy, lub zadać pytanie? Bardzo proszę. Tak pan znakomicie to przedstawił, że...

Głos z sali:

Ja mogę.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Proszę się przedstawić i mówić do mikrofonu.

Przedstawiciel Naczelnej Organizacji Technicznej Jerzy Bojanowicz:

Jerzy Bojanowicz, reprezentuję NOT. Powiedział pan, że był diagram, informujący, że można skończyć i będzie się odrzuconym. Przypomniało mi się, że kiedy dzwoni się do banku czy do innej informacji, pojawia się informacja, że rozmowa jest rejestrowana i jeżeli nie odpowiada, to rozłącz się. Co dalej? Czy tak samo nie będzie tutaj?

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze GIODO Andrzej Kaczmarek:

Będzie dokładnie tak samo. Jeżeli chcemy zainstalować aplikację, informującą np. o odczytaniu rozkładu jazdy pociągów, która zbiera dane geolokalizacyjne, odczytuje dane z naszego kalendarza, może robić zdjęcia aparatem zainstalowanym w naszym urządzeniu, a zatem wiemy, że zbiera dużo danych, czym jesteśmy przerażeni, to z całym szacunkiem, ale nie bardzo chciałbym zainstalować taką aplikację. Zatem nie instaluję jej, nie używam tej aplikacji. Mamy tu sytuację korzyści kontra ochrona danych osobowych. W opinii grupy art. 29 zwraca się uwagę na producentów systemów operacyjnych. A to dlatego, że zbierane takie czy inne informacje często związane są z tym, że sami producenci systemów operacyjnych nie dają możliwości dostępu do wąskiego zakresu informacji – dają dostęp do całego lub żadnego. Często też dla wygody czy ze względu na gotowe biblioteki przetwarzania danych programiści zbierają nadmiar informacji.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo. Zgłasza się pan Arkadiusz Marchewka. Bardzo proszę, panie pośle.

Poseł Arkadiusz Marchewka (PO):

Dziękuję, panie przewodniczący. Panie dyrektorze, nawiązując do tego, co pan przedstawił i zaprezentowanych wniosków, chciałbym poruszyć jedną istotną moim zdaniem kwestię. Może jeszcze za wcześnie, by o tym mówić, dlatego, że w lipcu Ministerstwo Cyfryzacji w związku z wejściem RODO ma przedstawić projekt nowej ustawy o ochronie danych osobowych. Jednym z wniosków jest ten mówiący o konieczności zapewnienia jeszcze większej kontroli nad danymi użytkowników, zwłaszcza nad danymi geolokalizacyjnymi, które stanowią szczególny typ danych osobowych.

Czy w procesie tworzenia nowej ustawy, jej konsultacji – a wiemy, że nowa ustawa będzie wymagała zmiany 600 aktów prawnych, więc jest to kolos – zawarto wnioski, które zostały przedstawione oraz to, o czym pan mówił? Ustawa nie została oczywiście jeszcze przedstawiona, więc nie wiemy, jak finalnie będzie wyglądał jej projekt, ale myślę, że warto zwrócić uwagę na to, czy kwestie, o których pan mówi, dotyczące geolokalizacji zostały w tym kontekście zawarte? To jest moje pytanie. Dziękuję.

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze GIODO Andrzej Kaczmarek:

Odpowiadając na to pytanie, pragnę zwrócić uwagę, że RODO, czyli ogólne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, do których będzie się odnosiła ustawa, regulują problemy zasadnicze. Natomiast część problemów, np. wykaz operacji, dla których wymagana będzie ocena skutków dla ochrony prywatności, może ustalić organ nadzorczy danego kraju. W ustawie, którą przygotowuje Ministerstwo Cyfryzacji, przewidziano, że organ nadzorczy będzie przygotowywał wykaz i będzie on podany do powszechnej wiadomości.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Czy państwo bierzecie udział w tych pracach? Czy GIODO bierze udział w pracach Ministerstwa Cyfryzacji z ujęciem geolokalizacji?

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze GIODO Andrzej Kaczmarek:

GIODO bierze udział w opiniowaniu i konsultuje projekt ustawy, natomiast wykaz operacji jest w przygotowaniu i nie jest jeszcze poddawany konsultacji.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Rozumiem. W swojej wypowiedzi wspomniał pan o funkcji eCall, która będzie wymagana w każdym samochodzie. Z którego przepisu to wynika?

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze GIODO Andrzej Kaczmarek:

Wynika to z dyrektywy Parlamentu Europejskiego. Trudno mi się odwołać, ale wiem, że w MSWiA prowadzone są prace nad tym, żeby system ten był gotowy od października bieżącego roku.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Ale jeszcze nie ma?

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze GIODO Andrzej Kaczmarek:

Jeszcze nie ma. Natomiast Komisja od dłuższego czasu pracowała, to się opóźniło, nad taką opcją, żeby nie trzeba było zawierać umowy pomiędzy kierowcą a operatorem komórkowym. Miałoby to działać jak system ratunkowy, tj. niezależnie od tego, czy ktoś ma telefon czy go nie ma, system funkcjonuje. Operatorzy zobowiązani są do przekazania sygnału.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Bardzo dziękuję. Czy są jeszcze jakieś pytania bądź uwagi? Pan przewodniczący Arndt, bardzo proszę.

Poseł Paweł Arndt (PO):

Bardzo dziękuję, panie przewodniczący. Mam pytanie dotyczące zasady ograniczenia czasowego. Jest to zasada, która – szczerze mówiąc – niewiele nam mówi. Jakie miałoby być ograniczanie czasowe w gromadzeniu danych? Z czego miałoby wynikać? Czy są przepisy, które je regulują? Skąd się to w ogóle bierze?

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze GIODO Andrzej Kaczmarek:

Jeśli chodzi o ograniczenie czasowe, to generalnie chodzi o zasadę adekwatności przetwarzania danych i zasadę celowości, które mówią o tym, że dane powinny być przetwarzane przez taki czas, jaki są niezbędne.

Głos z sali:

Co to znaczy?

Dyrektor Departamentu Informatyki w Biurze GIODO Andrzej Kaczmarek:

Tak jak już powiedziałem, w przypadku włączenia lokalizacji, co jest usługą generalną, dotyczącą danego urządzenia, z sygnałów GPS mogą korzystać różne inne aplikacje. Mamy do czynienia z dwoma elementami: pierwszy dotyczy tego, że usługa włączona na telefonie działa, a drugi tego, że jeżeli informacje są zbierane, aplikacje mogą je zapisywać. Pokazywaliśmy przebytą w ciągu dnia drogę. Widzimy zatem, że dane zbierane są co najmniej przez 24h. Chodzi więc o ograniczenie czasu, przez jaki dane są zbierane. W grę wchodzi bardziej możliwość włączenia i wyłączenia oraz decydowanie przez użytkownika, a nie narzucenie przez operatora danej usługi.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo. Przechodzimy wobec tego do drugiego punktu dziennego. Uprzejmie proszę pana Marcina Cichego prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej o przedstawienie informacji.

Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej Marcin Cichy:

Dzień dobry, witam państwa. Panie przewodniczący, Wysoka Komisjo, tak jak poprzednim razem, przygotowaliśmy materiał, który stanowi kontynuację informacji na temat wdrożenia w warunkach polskich „roam like at home”, czyli regulacji roamingowej określonej przez Parlament Europejski i Radę.

Może przypomnę pokrótce podstawowe zasady dotyczące tego, co powinni zaoferować konsumentom przedsiębiorcy telekomunikacyjni działający na rynku usług mobilnych. Sam „roam like at home” to usługa polegająca na przeniesieniu sposobu korzystania z usług w kraju na roaming, a więc oferta „jak w kraju”. Nie można tego mylić z ofertą darmową, tzn. roaming w Polsce nie jest bezpłatny. Natomiast na usługi nie mogą być nakładane dodatkowe marże, które nie są stosowane w zakresie usług krajowych – zarówno usług głosowych, SMS MO/MT, jak i transmisji danych. *Fair use policy*, a więc polityka uczciwego korzystania, pewien mechanizm, który ma chronić operatorów przed nadmiernym korzystaniem z roamingu w sposób anormalny, czyli przekraczający standardowe wykorzystanie, dotyczy zarówno połączeń *mobile origination* i *mobile termination* (wykonywanych i odbieranych), jak i sms-ów. W przypadku transmisji danych kwestia tego, w jaki sposób przenosimy oferty transmisji danych z rynku krajowego na roaming jest określona przez konkretny wzór. Operator ma możliwość stosowania dodatkowych opłat w sytuacji, kiedy widzi, że konsument nie korzysta z usług w sposób standardowy i pojawia się ryzyko pewnego rodzaju fraudów, wynikających z ponadnormatywnego korzystania z oferty.

Jest też mechanizm *sustainability,* tzn. możliwość wystąpienia przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego do krajowego organu regulacyjnego, w przypadku Polski jest to prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, z wnioskiem o dopłaty, kiedy usługi świadczone są poniżej kosztów ich wytworzenia, a więc marża jest zerowa i mamy sytuację, w której operator generuje straty z tytułu działalności operacyjnej w zakresie świadczenia podstawowych usług. Takie dodatkowe opłaty mogą być stosowane przez okres 12 miesięcy.

Co to jest *fair use policy* i niewłaściwe korzystanie? Wracam do tego, ponieważ w materiale przedstawimy podstawowe kwestie konsumenckie, które dotykają nas od kilku tygodni. Chcielibyśmy powiedzieć, jak to funkcjonuje nie tylko w zakresie cenników, ale także w percepcji społecznej wśród konsumentów. Niewłaściwe zachowanie to jest użytkowanie karty SIM głównie w roamingu, czyli brak takiego wykorzystania w kraju, użytkowanie wielu kart SIM przez tego samego abonenta. I tak jak już powiedziałem, niewłaściwe zachowanie powoduje dodatkowe opłaty. W tym mechanizmie operator może je stosować do momentu zaprzestania, czyli do powrócenia przez konsumenta w jego profilu użycia miesięcznego usług do normalności, czyli do standardowego profilu, jakie prezentuje na rynku krajowym.

Mechanizm dopłat to straty operatorów większe bądź równe 3% zysku przed opodatkowaniem. Wtedy operator może złożyć do prezesa UKE wniosek o dopłatę i my taką dopłatę przyznajemy bądź *ex ante,* czyli na podstawie prognoz, bądź *ex post*, czyli na podstawie wykazu realnie poniesionych strat. Mechanizm ten akurat w chwili obecnej nie funkcjonuje, ponieważ regulacja obowiązuje dopiero od 15. Wnioski, które dostaliśmy,

zostały złożone przede wszystkim na podstawie prognoz. Ale zostały złożone, o czym za chwilę powiem. Mamy możliwość przyznania dopłaty na okres 12 miesięcy.

Wrócę jeszcze do czterech scenariuszy, które omawialiśmy na poprzedniej Komisji. Byłem wtedy pytany, które są w mojej ocenie najbardziej prawdopodobne. Dziś mogę już powiedzieć, które się ziściły, a które nie. Mamy większościowy przypadek wdrożenia scenariusza A, jeżeli chodzi o bazę abonencką. Jest to wdrożenie „roam like at home" dla wszystkich ofert – zarówno *prepaidowych,* jak i *postpaidowych*, co jest w 100% zgodne z wymogami regulacji. Mamy przypadek B, gdzie pojawiają się oferty z roamingiem i bez roamingu, który był mechanizmem rekomendowanym również przez nas, jeśli chodzi o operatorów z największym ryzykiem ponoszenia strat. Dotyczy to w dużej mierze usług świadczonych przez operatorów wirtualnych i świadczonych w modelu *prepaid*. Mamy także wariat C, tj. częściowe wdrożenie „roam like at home", tylko w *postpaidzie*, bez wdrożenia w *prepaidzie*. On się nie ziścił ze względu na to, że czterej operatorzy MNO zastosowali właściwie „roam like at home" w tym samym wariancie, w *prepaidzie* i *postpaidzie*. Na końcu mamy wariat D, czyli brak wdrożenia „roam like at home". Tutaj zostawiliśmy sformułowanie „podejście pakietowe", natomiast brak wdrożenia „roam like at home" polega na tym, że albo w dalszym ciągu na rynku pojawiają się mechanizmy pakietowe, które nie odpowiadają zużyciu w kraju, albo operator praktycznie w ogóle nie zmienił swojego cennika i taryf, które stosuje. Są to przypadki usług, co do których będziemy podejmowali interwencję. A nawet w pewnym sensie ją podjęliśmy, o czym powiem za chwilę.

Tu jest slajd przedstawiający sposób wdrożenia „roam like at home" w przypadku 98% abonentów. Zaczęliśmy analizę od zastosowania standardowej zasady Pareto-Lorenza, tzn., założenia, że 20% podmiotów generuje 80% wartości. W związku z czym w pierwszej kolejności skupiliśmy sie na *pricingu* detalicznym, który oferowany jest przez największych operatów wirtualnych. Dopełniliśmy go bazą operatorów MVNO, tych, którzy mają najwięcej *frequent travellerów* i *userów* roamingu za granicą. Tutaj jest pewna różnica w porównaniu z materiałem, który przesyłaliśmy do państwa w poniedziałek. Materiał ten był opracowany jeszcze w piątek; byli tam Plus i Aero2 z minusami. Nie zweryfikowaliśmy po prostu jeszcze wszystkich cenników, które mieliśmy dostępne w internecie. Zrobiliśmy to przez weekend i ostatnie dwa dni. Dziś Plusa możemy już zakwalifikować na plus; podobnie jak Aero2, który jest w grupie kapitałowej w zakresie *prepaid* oraz w zakresie *postpaid*. Krzyżyki, które są zaznaczone, oznaczają, że operator nie świadczy po prostu tego typu usługi.

Minus mamy w przypadku Lycamobile. Jest to operator, który jest w dużej mierze zorientowany na usługi międzynarodowe i transgraniczne, minus mamy też w przypadku Virgin, który do chwili obecnej również nie wdrożył „roam like at home". Zastanawiamy się, jak to zrobić. To jest też kwestia uwarunkowań, o których rozmawialiśmy poprzednio i faktu, że operatorzy wirtualni są w przypadku tej regulacji w najtrudniejszej sytuacji. Nie chciałbym użyć słowa, że są pokrzywdzeni, ale są w najtrudniejszej sytuacji ze względu na to, że są to niemal groszowe marże i przeniesienie ich 1:1 oznacza w większości przypadków nierentowność, brak zasadności ekonomicznej prowadzenia biznesu. Natomiast to, co jest pozytywne z naszego punktu widzenia, to to, że ze statystyk, które mamy obecnie, dość jasno wynika, że na podstawie... Muszę powiedzieć państwu uczciwie, że nie zweryfikowaliśmy wszystkich kilku tysięcy cenników, które funkcjonują w tej chwili, ponieważ to niemożliwe do wykonania w tak krótkim czasie. Zweryfikowaliśmy natomiast materiały przesłane nam przez operatorów, wiedzę zgromadzoną na podstawie stron internetowych przedsiębiorców; dodatkowo mieliśmy komunikację z przedsiębiorcami z prośbą o wyjaśnienia. Na podstawie tych informacji jesteśmy dziś w stanie powiedzieć, że w przypadku 96% abonentów mamy wdrożony „roam like at home" w okresie wakacyjnym. Funkcjonuje on już i tak naprawdę jest to zdecydowana większość po stronie czterech operatorów infrastrukturalnych, którzy po prostu mają największą bazę abonentów. Brak „roam like at home" obejmuje 2,12% i dotyczy przede wszystkim operatorów wirtualnych, w których 1,88% to jest to, czego nie zdążyliśmy jeszcze zweryfikować. Jest to, można powiedzieć, dół tabeli. Są to operatorzy wirtualni, których zostawiliśmy sobie na koniec. I to będziemy jeszcze wyjaśniać.

Tak to funkcjonuje, ale nie oznacza końca naszych prac, ponieważ mechanizm wygląda tak, że w tej chwili rozesłaliśmy chyba 33 wezwania z prośbą o wyjaśnienia do wszystkich podmiotów z rynku. Zdarzyło się to chyba w pierwszym tygodniu wdrożeniu regulacji. Przygotowaliśmy też zestawienie na potrzeby procesu *data collection,* którym będziemy weryfikować metodycznie *pricing* detaliczny z uwzględnieniem wolumenów, przychodów i stawek roamingowych.

Oprócz tego na następnym slajdzie mamy *fair use policy*. Chciałbym powiedzieć, że tutaj zestawiamy dla państwa informację o tym, którzy z operatorów zgłosili do naszej akceptacji politykę uczciwego korzystania. Ten ptaszek nie oznacza zaakceptowania, a jest informacją, co mamy w bazie i nad czym pracujemy. Zgłosiła się większość operatorów istotnych na rynku. Nie zdarzyła się taka polityka uczciwego korzystania, której nie zwrócilibyśmy operatorowi z prośbą o doprecyzowanie, zmianę lub wyjaśnienia. Chciałbym powiedzieć, że do każdej z praktyk, które zostały nam przedstawione, zgłosiliśmy swoje uwagi.

Mamy także trzy wnioski o możliwość zastosowania dopłat – jest to Plus, nc+ oraz Virgin. Są to wnioski, nad którymi teraz się pochylamy. Oczywiście są one wykonane na podstawie prognoz, ponieważ operator w tak krótkim okresie nie przedstawia jeszcze pełnych statystyk dotyczących strat. Natomiast są to kwestie, które możliwie szybko chcielibyśmy rozpatrzyć. Chciałbym też zaznaczyć, że kwestia możliwości złożenia wniosku o dopłatę, a nawet fakt, że prezes UKE ją przyzna... Jeśli nie będzie jakichś większych problemów i rozbieżności, będziemy się skłaniać ku temu, by je przyznawać, ponieważ wnioski z naszych wstępnych ocen wydają się bardzo racjonalne. Mamy oczywiście zastrzeżenia dotyczące metodyki przekazanych danych, natomiast co do zasady są one zbieżne z instrukcjami, które dostawali operatorzy jeszcze przed 15 czerwca. Będziemy chcieli je przyznawać. Natomiast nie oznacza to, że operator będzie musiał zastosować je w praktyce. Ma taką możliwość, żeby w sytuacji, gdy widzi naprawdę duży debet, mógł się ratować, ale nie muszą być one zastosowane do wszystkich klientów. Nawet jeżeli zostaną zastosowane, to chciałbym podkreślić, że nie obarcza to usług krajowych, a dotyczy możliwości podniesienia cen tylko i wyłącznie w roamingu.

Przygotowaliśmy też informację dotyczącą zastrzeżeń, jakie mamy do stosowania *fair use policies* przez przedsiębiorców. Pokrótce: są to pewne pojęcia i sposób zdefiniowania pewnych możliwości i kompetencji po stronie konsumenta z punktu widzenia umów i tego, czego oczekuje operator – zarówno w zakresie wykazywania dowodu stałego zamieszkania, niewłaściwego korzystania z uług, naliczania dodatkowych opłat, jak i mitów transmisji danych. Mamy szereg wątpliwości, ale to też jest kwestia pewnej standaryzacji i wypracowania z operatorami jednolitego podejścia, tzn., tak jak mówiłem wcześniej, nie zgodziliśmy się na to, żeby dywersyfikować klientów na podstawie tego, jakiej metodyki stosowania „roam like at home" użyje operator w praktyce. Nie chcemy się także zgodzić się, żeby podejście do *fair use policy* było w jakiś sposób rozbieżne. Staramy się wypracować jeden mechanizm, który dla konsumentów będzie transparentny. Także w sytuacji, w której będą decydowali, żeby przy dużej elastyczności cenowej popytu, jaką mamy na polskim rynku, zmieniać operatorów w przyszłości. Chcielibyśmy, żeby proces roamingu poza tym, że jest on w tej chwili wdrożony, jeśli chodzi o RLAH, to, żeby jeszcze w przyszłości sposób korzystania z usług i komunikacja z konsumentami były w miarę jednorodne dla rynku.

Trudno w komunikacji społecznej wytłumaczyć ludziom, w jaki sposób funkcjonuje regulacja, jest ona skomplikowana nie tylko na poziomie międzyoperatorskim, tj. dla przedsiębiorców, ale też dla konsumentów – w zakresie zozumienia. Zatem jest to nasza ambicja, żeby po trudnym mechanizmie wdrożenia, z którym niewątpliwie mamy do czynienia, przynajmniej te mechanizmy, które zostaną wypracowane, były w miarę jednolite.

Stąd też monitorujemy w naszym *call center*, naszej infolinii, w Centrum Informacji Konsumenckiej, jakiego typu skargi przychodzą. Zakładamy, że największy szczyt, o ile w ogóle będzie, przypadnie na okolice sierpnia, kiedy ludzie zaczną wracać z wakacji. W pierwszej kolejności zaczną pojawiać się rachunki, a zatem weryfikacja opłat, zwłaszcza usług abonamentowych. To będzie też taki moment, kiedy zaczną do nas napływać

pierwsze *claimy*, roszczenia dotyczące niewłaściwego naliczenia. W chwili obecnej odnotowaliśmy 100 skarg, co przy blisko 6 tys. zgłoszeń na *call center* w skali roku jest dla nas minimalnym sygnałem o tym, że są jakieś nieprawidłowości. Wszystkie je monitorujemy.

Kwestia wykorzystania *call center* będzie także bardzo istotna w okresie jesiennym, ponieważ będzie to kolejny mechanizm weryfikacji sposobu wdrożenia „roam like at home" w taryfach niszowych, do których jeszcze nie dotarliśmy. Będziemy mieli kolejny *feedback* ze strony konsumentów właśnie poprzez *call center* i stamtąd będziemy generować informacje o tym, jakie są ewentualne dalsze nieprawidłowości, którymi powinniśmy się zająć przy współpracy z przedsiębiorcami.

Skargi i zapytania dotyczą przede wszystkim braku wdrożenia zasady „roam like at home" oraz niskiej wartości limitów transmisji danych, zakresu stosowanego mechanizmu, możliwości wypowiedzenia umowy bez tzw. kar umownych oraz wysokości opłat dodatkowych, które mogą się pojawiać. Przedstawiliśmy także głównych przedsiębiorców, których dotyczyły wyjaśnienia. Słowo skarga ma często negatywne zabarwienie, a zapytanie kojarzy się bardziej pozytywnie, ale czasami klienci dzwonią i trudno powiedzieć, czy się skarżą. Czasami potrzebują po prostu wyjaśnienia, jak to funkcjonuje, jakie mają prawa i obowiązki. Z tego też powodu przygotowaliśmy specjalną komunikację do abonentów, za pomocą której staramy się edukować. Zarówno w zakresie ich uprawnień, czyli jakiego typu usługi podlegają tej regulacji, jak również tego, kiedy operator może naliczyć dodatkowe opłaty, co też jest w naszej ocenie najistotniejszą informacją. Jest tu też samouczek, taka *road mapa*, którą idziemy przez rozmowę na *call center* z konsumentem, tak żeby zakończył rozmowę z pełną świadomością, jakiego typu informacje ma prawo uzyskać, jakie powinny być mu przekazane, ale też informujemy o tym, że nie jest to usługa w pełni darmowa i musi się liczyć z kosztami ponoszymi na poziomie kosztów usług krajowych.

Na koniec opowiem o schemacie dotyczącym naszego nadzoru i egzekucji nad stosowaniem regulacji obecnie. Tak jak powiedziałem, podjęliśmy dwukierunkowe działania. W pierwszej kolejności analizujemy notyfikowane *fair use policy.* Do wszystkich zgłoszonych też zgłosiliśmy swoje uwagi i w dalszym ciągu będziemy nad tym pracować z przedsiębiorcami.

Wysłaliśmy także wezwania dotyczące ewentualnych uchybień, które skierowaliśmy do 11 przedsiębiorców. Były to 33 wezwania do wszystkich przedsiębiorców w zakresie złożenia wyjaśnień odnośnie do metodyki wdrożenia RLAH z wykorzystaniem specjalnego arkusza na potrzeby procesu *data collection,* które będziemy przeprowadzać. One też pozwolą nam później monitorować kwestię subsydiowania skrośnego oraz ewentualnego przenoszenia kosztów usług roamingu na rynek krajowy, ale to już po wakacjach. Dalej mamy analizę nadesłanych wyjaśnień, wzorców, umów, cenników. I to właściwie wszystko. Teraz już podejmujemy interwencje i mamy do zarządzenia 4% rynku, które zostały. Wracając do poprzednich slajdów, chodzi zarówno o 2,12%, które nie ma roamingu zgodnego z regulacją i 1,88%, które musimy zweryfikować.

Dodatkowo czekamy jeszcze na część informacji, jakie otrzymamy od przedsiębiorców telekomunikacyjnych z tych 96%, w przypadku których na chwilę obecną „roam like at home" funkcjonuje w wydaniu niezbędnym z punktu widzenia implementacji rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady. I to tyle na chwilę obecną. Dziękuję państwu bardzo.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo, panie prezesie. Oceniłby pan to jako sukces?

Prezes UKE Marcin Cichy:

96%? Biorąc pod uwagę to, jakie mamy doświadczenie, uważam, że jak najbardziej tak.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo. Otwieram dyskusję. Pan przewodniczący Arndt, bardzo proszę.

Poseł Paweł Arndt (PO):

Panie przewodniczący, chciałem tylko podkreślić, że usługa „roam like at home" działa. W ostatnich dniach byłem za granicą, korzystałem z roamingu i danych komórkowych,

a moim operatorem nie jest Orange, który już wcześniej deklarował przystąpienie do regulacji. W moim przypadku działało i się z tego cieszę. Mam nadzieję, że inni operatorzy podobnie podeszli do sprawy.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Bardzo dziękuję, panie przewodniczący. Pan poseł Marchewka, bardzo proszę.

Poseł Arkadiusz Marchewka (PO):

Dziękuję, panie przewodniczący. Chciałbym również ocenić działania jako sukces. Ten 96% wskaźnik pokazuje, że można było to zrobić, wbrew wielu wątpliwościom, które pojawiały się w toku prac. Uważam, że to bardzo dużo korzyści i coś dobrego dla polskich abonentów.

Jesteśmy na etapie po wdrożeniu, ale przed szczegółowym określeniem skutków regulacji, tak jak pan prezes powiedział, a szczególnie przed określeniem skutków finansowych dla operatorów, również w kontekście tych najmniejszych. Jeśli popatrzymy na prezentację i przedstawione nam informacje, to kwestie *sustainability* dotyczą trzech operatorów. Wiem, że na chwilę obecną trudno stwierdzić, jaka to będzie strata w działalności operacyjnej, ale jak pan myśli, kiedy będzie można ją oszacować? A jeśli dziś są już jakieś przesłanki, aby stwierdzić, na jakim to będzie poziomie, to jakie będą w tej sprawie kolejne kroki albo przewidywania? Myślę, że warto się tej kwestii przyjrzeć. Pewnie jest jeszcze wcześnie, bo minęło dopiero kilkanaście dni; jednak bardzo ważnych kilkanaście dni. Jeżeli pan prezes ma jakiekolwiek informacje albo prognozy w tej kwestii, to będę wdzięczny za udzielenie informacji. Dziękuję.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję, panie pośle. Pan poseł Bakun, bardzo proszę.

Poseł Wojciech Bakun (Kukiz15):

Dzień dobry, panie prezesie. Wspomniał pan, że większość umów *fair use policy* zwróciliście do doprecyzowania. Czy ma pan najczęściej pojawiające się sugestie, które żeście wysyłali operatorom? Czy jest coś, na co operatorzy szczególnie zwrócili uwagę oraz na co wy szczególnie zwracaliście uwagę operatorom, że to nie będzie właściwe?

Chciałbym też zapytać, czy w Polsce, wzorem innych państw, pojawiają się oferty wyłączające roaming w ogóle? Chodzi o operatorów, którzy oferują dodatkową usługę, ale z zastrzeżeniem, że telefon nie będzie pracował w roamingu, a co za tym idzie, nie będzie korzystał z „roam like at home”.

Wiemy, że w Polsce mamy bardzo wielu pracowników sezonowych, Polacy często wyjeżdżają pracować sezonowo. Do tej pory wielu z tych użytkowników korzystało z telefonów w krajach, do których jechali, najczęściej były to Niemcy i Holandia. Czy są jakieś przewidywania operatorów na temat zwiększenia liczby abonamentów przez osoby, które będą wyjeżdżać i jeszcze większego pogłębienia strat, które będą się wiązały z „roam like at home”? Czy osoby, które będą wyjeżdżały do pracy sezonowo, na 3–4 miesiące, też będą podlegały pod *fair use policy*? Jak to będzie wyglądało konkretnie? Czy będzie to jednomiesięczny okres rozliczeniowy? Czy np. jeżeli osoba w ciągu roku korzysta przez 8 miesięcy na terenie kraju, a na 4 miesiące wyjeżdża do pracy, to czy również będzie podlegała pod umowę *fair use policy*? Dziękuję.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo, panie pośle. Pan poseł Marchewka chciałby coś dodać.

Poseł Arkadiusz Marchewka (PO):

Chciałbym tylko uzupełnić jednym pytaniem. W kontekście scenariuszy, które zostały przedstawione, okazało się, że zrealizował się scenariusz A. Podczas ostatniego posiedzenia Komisji zwracaliśmy jednak uwagę, że bardzo prawdopodobne jest wprowadzanie ofert z roamingiem i bez roamingu. Czy macie państwo informację od operatorów na temat działań w przyszłości, które dawałyby możliwość wprowadzenia tego typu ofert? Czy takie oferty będą powszechne, wprowadzane przez wszystkich operatorów? Czy w ogóle będą? Dziękuję.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Bardzo dziękuję. Chciałbym dodać jedną prośbę i dwa pytania. Prośba jest o to, żebyście państwo przesłali przykład komunikacji, która idzie do abonentów. Wspomnieliście, że przygotowujecie taką komunikację.

Prezes UKE Marcin Cichy:

Mówimy o pismach, które wysyłamy do przedsiębiorców w tym zakresie.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Nie, do abonentów – że macie kampanię informacyjną. Pierwsze pytanie: jak państwo chcecie badać *cross* finansowanie? Czy jest jakiś model, który będziecie państwo wdrażać, starając się sprawdzać, na ile cena krajowa zmienia się w stosunku do oferty „roam like at home"?

Drugie pytanie dotyczy wysokości wniosków o dopłaty. Trzech providerów zwróciło się z taką prośbą. Jakiej wysokości miałyby być i jak to będzie procedowane? Państwo wyrażacie zgodę i co? Czy to jest na zasadzie odpisu, płatności bezpośredniej? Jak wygląda proces?

Jeszcze pan chciał zabrać głos, panie prezesie. Bardzo proszę.

Prezes Polskiego Towarzystwa Informatycznego Włodzimierz Marciński:

Włodzimierz Marciński, Polskie Towarzystwo Informatyczne. Bardzo dziękuję. Chodzi mi o to, czy wymieniają się państwo doświadczeniami z innymi krajami? Obserwujecie to? Jak na tle innych krajów oceniacie własną...? Dziękuję.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Czy są jeszcze jakieś pytania? Jeśli nie, to bardzo proszę o odpowiedź.

Prezes UKE Marcin Cichy:

Czy mogę odpowiedzieć na pytania wspólnie z moimi kolegami?

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Jak najbardziej.

Prezes UKE Marcin Cichy:

Super, dziękuję bardzo. Zacznę od początku, od pierwszego pytania pana posła Marchewki. Kiedy będą skutki finansowe? To jak gdyby idzie w parze. W pierwszej kolejności mamy rzeczywiście model analityczny, który pozwoli nam ocenić, na ile materiały przedstawione przez operatorów są realne. Natomiast, jeśli chodzi o skutek finansowy z punktu widzenia rynku, to może już częściowo odpowiem na pytanie.

Powiedzieliśmy sobie wprost: w tej chwili obniżyliśmy ceny usług roamingu. To ryzyko, które widzimy i o którym mówiliśmy wcześniej, to jest możliwość *cross* subsydiowania i tego, że część kosztów, może być przyznana przedsiębiorcom albo w ramach dopłat, albo przeniesiona na inne usługi świadczone na rynku krajowym. Tak jak mówiłem, w naszej ocenie nie przeniesie się to bezpośrednio na usługi podstawowe, czyli *voice*, sms-y i *data* z tego względu, że mamy wysoką elastyczność cenową popytu. Polski rynek jest po prostu dość dobrze wyedukowany. Jeżeli będą podwyżki cen, to dotkną one udogodnień towarzyszących i urządzeń, czyli modemów, USB, notebooków, tabletów, a zatem tego wszystkiego, co jest dodatkowym *contentem* w zakresie oferty.

Odpowiem też od razu na pytanie pana przewodniczącego Pudłowskiego o to, jak będziemy weryfikować. Mamy modele oparte nie tylko na analityce *intelligent* i *basket,* ale też standardowej dotyczącej *basket* i *VCD*, która jest wykorzystywana na potrzeby raportów implementacyjnych Komisji Europejskiej. W modelu *frequent user*, *low medium* na podstawie pewnego standardowego użycia w ramach nie tylko Polski, ale też całej Unii badamy to, w jaki sposób rośnie koszyk dóbr. Kalkulujemy całość opłaty, jaką konsument ponosi nie tylko z tytułu standardowych usług, ale także wszystkich dodatkowych udogodnień. Dzielimy to przez 12 miesięcy i wtedy monitorujemy, w jaki sposób ceny są podnoszone lub obniżane. W związku z tym z półrocznym opóźnieniem będziemy w stanie to zobaczyć. Wydaje mi się, że tyle potrzeba, żeby oszacować pierwszy wpływ na rynek detaliczny, krajowy. Myślę, że w analizach *pricingu*, które będziemy robili pod koniec roku, w grudniu, powinno wyjść, czy ceny wzrosły czy nie. Tak to wygląda. Meto-

dyki mamy akurat opracowywane od wielu lat. Są one weryfikowane. Tak jak mówię, sama analiza cen jednostkowych niczego by nie zmieniła; trzeba patrzeć z punktu widzenia całego koszyka, który klient wykorzystuje w cyklu miesięcznym.

Jeżeli chodzi o pytanie dotyczące tego, kiedy będą znane skutki finansowe dla przedsiębiorców i wysokość dopłat, to muszę wyjaśnić, że nie mogę ujawnić, jakie są wysokości dopłat. Wnioski są bowiem objęte tajemnicą przedsiębiorstw. W związku z tym nie mogę przekazać informacji, o jakiego typu dopłaty wystąpiły spółki. Przyznajemy je na drodze decyzji. Chciałbym też w pewnym sensie obalić pewien mit: to nie jest tak, że te pieniądze są przekazywane ze skarbu państwa czy funduszu z naszego budżetu. Są to pieniądze, które przedsiębiorca będzie mógł pozyskać z tytułu podniesienia cen konkretnych usług, na które się zdecyduje. To jest mechanizm samofinansowania w kolejnych kwartałach, w kolejnych cyklach rocznych. Przyznajemy dopłatę na okres 12 miesięcy.

Kiedy będę wiedział, jakie są skutki, jeżeli chodzi o straty przedsiębiorców? Kiedy nam to przekażą? Najpóźniej będę wiedział w okresie 12 miesięcy, kiedy w kolejnym okresie wystąpią o dopłaty – już nie na podstawie prognoz, a realnych strat, jakie uzyskali za poprzedni okres. Na chwilę obecną funkcjonujemy tylko opierając się na prognozach.

Poseł Arkadiusz Marchewka (PO):

Przepraszam, że przerwę: czy po wydaniu decyzji przez UKE informacja ta będzie publiczna? Na jakim etapie stanowi informację prywatną przedsiębiorstw?

Zastępca Dyrektora Departamentu Prawnego w Urzędzie Komunikacji Elektronicznej Iwona Różyk-Rozbicka:

Nie, decyzja nie będzie publiczna. Natomiast operator, chcąc podnieść stawki abonentom, będzie musiał w stosowny sposób im to zakomunikować. Zatem odpowiednie zmiany cennikowe będą publikowane przez operatora w sposób określony prawnie, czyli na stronie internetowej oraz w drodze komunikacji bezpośrednio do abonentów.

Poseł Arkadiusz Marchewka (PO):

Dziękuję.

Prezes UKE Marcin Cichy:

Dodam tylko, że żeby ujawnić taką informację, musielibyśmy wydać odrębną decyzję w zakresie uchylenia tajemnicy przedsiębiorstwa ze względu na interes społeczny. To jest już cała formalnoprawna historia.

Rozmawialiśmy także o drugim scenariuszu dotyczącym dywersyfikacji na oferty z *prepaidem* i *postpaidem;,* mamy już takie oferty. Pojawiły się w sieciach Aero2 i Toya. Jest też to, co rekomendowaliśmy operatorom jako pierwsze i koncyliacyjne podejście w tym obszarze, w którym są realne problemy z zastosowaniem „roam like at home". Na poprzedniej Komisji wspominałem, że z mojego punktu widzenia byłoby to rozwiązanie salomonowe. Chodzi o to, żeby klienci, którzy oczekują niskich kosztów roamingu, bo są *frequent travellerami*, sami w pewnym sensie sfinansowali swoje usługi na rynku krajowym. Takie oferty już się pojawiają. Nie mogę powiedzieć, bo to kolejna kwestia, którą muszę pozostawić w tajemnicy, o informacjach dotyczących tworzonych cenników, jakie przekazują nam przedsiębiorcy, ponieważ jest to element gry marketingowej pomiędzy przedsiębiorcami. Nie mogę państwu powiedzieć, jakie informacje pozyskujemy w toku postępowań, jakie są plany na najbliższe miesiące. Tak jak pewnym elementem gry marketingowej było to, że jeden z operatorów zdecydował się obniżyć ceny szybciej niż pozostali, tak oni też muszą odpowiedzieć na tę ofertę. Tak jak powiedziałem, przy elastyczności cenowej popytu, która jest bardzo wysoka z punktu widzenia teorii ekonomii, to w tej chwili zmiana operatora jest zadaniem niezwykle łatwym, zwłaszcza w segmencie *prepaid,* gdzie może pan, panie pośle, zostawić SIM, kupić następny i korzystać z usługi. W związku z tym nie jest pan obarczony żadnymi dodatkowymi kosztami. Myślę, że jest to problematyczne.

W pewnym sensie patrzymy z ciekawością na cały segment *prepaid*, w którym możliwość przechodzenia klienta między operatorami jest dość duża. To jest taki papierek lakmusowy tego, jak klienci będą reagować. Tam, gdzie mamy kontrakty 12-miesięczne

i 24- miesięczne jest trochę trudniej. W tym kontekście wiemy, że jeżeli klienci podejmą taką decyzję, to będzie to z odroczonym skutkiem.

Jeżeli chodzi o kwestie *fair use policies*, o które pytał pan poseł, to jeżeli możemy, chciałbym wrócić, bo nie opowiedziałem dokładnie slajdu, który był prezentowany, natomiast mamy takie informacje. Z naszego punktu widzenia nazywamy to zapisami miękkimi, to znaczy dotyczą one bezpośrednio rozliczeń, nie obciążają rachunku, ale dotyczą okołofinansowych aspektów.Chodzi więc o nieprecyzyjne określanie wymaganych dokumentów, które powinny być przedłożone, nadmiarowe żądanie dokumentów lub zbyt krótki okres ich przedstawienia, niewłaściwe korzystanie z usług – to jest też to, co operator powinien w *fair use policy* w pewnym sensie dokładnie klientowi wyjaśnić: w jaki sposób będzie go rozliczał; czy jest on roamerem prawidłowym czy jest to *frequent traveller* nadużywający zasady „roam like at home".

Zwracamy też uwagę na kwestię naliczania dodatkowych opłat, poza cenami jednostkowymi. Zdarzają się źle określone momenty naliczania dodatkowych opłat, brak informacji o możliwości zaprzestania naliczania dodatkowych opłat. Jest też kwestia tego, że w dalszym ciągu zdarzają się sytuacje, że operatorzy nie stosują formuły matematycznej *in line*, która jest przewidziana dla *data* – tak jak powiedziałem nie przenosimy jej 1:1 jak *voice* i sms-y, tylko stosujemy wzór. I jest tu *cut off limit*, limit odcięcia roamingu. Nie wszyscy operatorzy stosują go jednak wedle metodyki, która została przewidziana w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady.

Jeżeli mogę doprecyzować jeszcze jedną rzecz. Jaki jest czas, w którym mieści się *frequent traveller*, żeby znaleźć się w *fair use policy*? Jest to okres 4 miesięcy obserwacji. Wydaje mi się, że mając 2 miesiące wakacji plus jeszcze miesiąc, to i tak jesteśmy w stanie się zmieścić. Kiedy będzie pan już powyżej 5 miesięcy...

Zastępca Dyrektora Departamentu Prawnego w UKE Iwona Różyk-Rozbicka:

Ja może doprecyzuję. Okres 4 miesięcy to minimalny okres, jaki zgodnie z regulacjami jest przewidziany jako okres obserwacji, w którym dostawca usług może obserwować zachowanie abonenta w roamingu; to, czy korzysta on z roamingu, z usług w kraju, czy bardziej w strefie EOG i czy jego konsumpcja usług jest większa w kraju czy w roamingu. Jeśli oba wskaźniki wypadną dla niego negatywnie, czyli więcej przebywa poza Polską i więcej usług konsumuje w roamingu, wówczas takie zachowanie może być potraktowane jako przejaw niewłaściwego, niestandardowego zachowania w roamingu, co może się wiązać z ryzykiem nałożenia dodatkowych opłat po uprzednim umożliwieniu mu zmiany schematu korzystania. Oznacza to, że abonent dostaje od operatora 2 tygodnie na to, by zmienić, odwrócić relację i po tym czasie można mu naliczyć dodatkowe opłaty, które operator musi zdjąć w momencie, kiedy korzystanie abonenta wróci do normalnego używania. Także pracownicy sezonowi jak najbardziej mogą być w ten sposób obserwowani. Dziękuję.

Prezes UKE Marcin Cichy:

Przechodząc do pytania pana przewodniczącego Pudłowskiego o naszą komunikację z konsumentami. Mamy przygotowany standardowy sposób odpowiedzi na podstawowe, standardowe pytania, jakie się pojawią. Przekazujemy go w komunikacji telefonicznej w Centrum Informacji Konsumenckiej; to takie nasze *mini call center.* Siedzą w nim ludzie, którzy rozmawiają z osobami, które do nas trafiają.

Mamy też *Q&A* na naszej stronie internetowej. Na razie jest jeszcze dość ubogi, bo nie mamy dużej wiedzy. Tak jak powiedziałem, do tej pory mieliśmy 100 zapytań. To nie jest jakaś duża skala, którą chcielibyśmy obarczać ludzi. Materiały te przekażemy w pewnym zakresie, natomiast nie jest to jakaś wielka zmasowana kampania, ponieważ odpowiadamy tak naprawdę na reakcje konsumentów. Jeżeli będziemy mieli duży „pik" telefonów w sierpniu, tak jak zakładałem, wtedy będziemy od razu przygotowywać dla konsumentów informacje. Natomiast weryfikujemy to, co robią operatorzy, ponieważ obowiązki informacyjne przedsiębiorców telekomunikacyjnych wynikają wprost z prawa telekomunikacyjnego. Jest to główny kanał komunikacji z klientem.

Jeżeli chodzi o wymianę doświadczeń z tym, jak to wygląda w innych krajach, to działamy w ramach BEREC, tj. Body of European Regulators for Electronic Communica-

tions, w którym mamy *team* roamingowy, który zajmował się implementacją. Będzie on w dalszym ciągu pracował w ramach kolejnych *work shopów* – są to zespoły, w których wymieniamy się doświadczeniami w zakresie sposobu wdrożenia. Nie jest żadną tajemnicą, że jesteśmy jednym niewielu z krajów Unii Europejskiej, w którym roaming wzbudził takie emocje i było tak wiele wątpliwości co do tego, w jak sposób to wdrożyć.

Nie czuję ambicji i satysfakcji z tego powodu, że byliśmy w Unii dopytywani *online* i *offline* o to, jak to będzie wyglądać. Rozmawialiśmy również z Komisją Europejską w tym zakresie. Uważam, że po trudnych bojach udało nam się znaleźć pewien *consensus,* natomiast uprzedzam i zachowuję pewien racjonalizm, wynikający z tego, że przed nami drugie rozdanie, mianowicie dotyczące tego, żeby skutecznie zahamować ewentualne wzrosty cen usług krajowych. To jest w chwili obecnej moje zadanie. Przechodzimy do drugiej fazy, która będzie realizowana w okresie jesiennym i wtedy będziemy weryfikować.

Mamy obecnie trzy wnioski o dopłaty. Zobaczymy, czy jeżeli je przyznamy, to zostaną one zastosowane w praktyce i czy inni operatorzy wystąpią o dopłaty. Proszę pamiętać, panie pośle, że operator może to zgłosić w każdej chwili. Nie musi to być bezpośrednio po 15. Możemy dostać wnioski także w sierpniu czy październiku. Za kilka miesięcy będziemy mogli powiedzieć, czy to zadziałało.

Będziemy też zastanawiać się, czy pojawiają się sytuacje, że ceny usług w roamingu rzeczywiście wzrosną. Chodzi o to, czy mechanizm *sustainability*, który daje możliwość podnoszenia kwot, zostanie zastosowany w praktyce. To jest dla nas nie tylko obszar do dalszego działania, ale też w pewnym sensie nauki, bo będzie to doświadczenie na kolejne lata. Rozporządzenie będzie nadal funkcjonować. W przyszłym roku znów będziemy mieli wakacje i znów będziemy musieli zaplanować cały taryfikator w taki sposób, żeby szczególnie w okresie wakacyjnym, Polacy mogli z tego skorzystać. Jednocześnie chodzi o to, żebyśmy nie byli krajem, w którym przedsiębiorcy szczycą się tym, że ponoszą straty z tytułu świadczonych usług. Nie jest to bowiem moja personalna ambicja, żeby być operatorem takiego rynku. Dziękuję bardzo.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo. O głos prosi pani prezes Grażyna Piotrowska-Oliwa. Proszę bardzo.

Prezes zarządu Virgin Mobile Polska sp. z o.o. Grażyna Piotrowska-Oliwa:

Szanowny panie przewodniczący, Wysoka Komisjo, jeżeli mogłabym powiedzieć kilka słów wyjaśnień z punktu widzenia operatora wirtualnego wywołanego do tablicy przez pana regulatora i to może nawet odpowiadając na poszczególne pytania.

Pierwsze było pana posła Marchewki. Pan poseł mówił o scenariuszach, które się zrealizowały. Z tego, co wiem kolejni MVNO już szykują wnioski o dopłaty, myśmy taki wniosek złożyli 14 czerwca, jesteśmy w dialogu z Urzędem. Kolejni będą składać. Jeżeli te wnioski będą, oznacza to dwie rzeczy. Będą wdrożone oferty, które zakładają pełny RLAH, czyli możliwość korzystania z roamingu w sposób podobny do tego, co zrobili duzi operatorzy. Nie ma jednak co ukrywać: cena za taki pakiet będzie wyższa. Druga rzecz: jest taka możliwość, że gdybyśmy nie mogli pobierać opłat za roaming od klientów w wysokości opłat hurtowych, żeby roaming w ogóle wyłączyć; żeby były oferty bez roamingu. Oferty wyglądałyby wtedy następująco: można byłoby dzwonić, ale odbywałoby się to z ponoszeniem kosztów *de facto* równym stawkom hurtowym. Taki scenariusz w przypadku MVNO może się zrealizować.

Pan poseł mówił o robotnikach sezonowych. Taki robotnik sezonowy, i nie tylko on, po czterech miesiącach może wyrzucić jedną kartę, wykupić kolejną na kogokolwiek w rodzinie i korzystać z usług. Okres 4-miesięczny prowadzi do jednej rzeczy. I tutaj nawiążę do tego, o czym wspominał pan prezes, czyli analizy *cross* subsydiowania i strat ponoszonych przez operatorów. Akurat jest tak, że pracuję w takiej branży i mam taki charakter pracy, że bardzo dużo podróżuję. Ostatni okres rozliczeniowy zaczął się 18 czerwca. Z mojego telefonu, który jest u jednego z dużych operatorów, korzystałałam przez ostatnich 12 dni będąc w roamingu tak, jakbym to robiła w kraju. W tej chwili operator za mój rachunek już poniesie trzy razy więcej kosztów niż dostanie ode mnie w opłacie miesięcznej po stawkach hurtowych ustalonych przez Komisję Europejską,

a jestem teraz w kraju, więc również dzwonię, korzystam z internetu. Śmiem twierdzić, że nie jestem wyjątkiem, a okres rozliczeniowy się jeszcze nie skończył. Zaraz wyjeżdżam w kolejne wyjazdy służbowe. To tylko pokazuje skalę problemu.

To, o czym wspominałem na poprzedniej Komisji, podobnie jak pan prezes, to fakt, że rozbieżność pomiędzy bardzo niskimi cenami detalicznymi w kraju przy przełożeniu na taki sam profil korzystania za granicą oznacza, że operatorom zagranicznym trzeba będzie zapłacić cztery razy więcej. To tak *à propos cross* subsydiowania i tego, co się będzie działo po wakacjach.

Z jedną rzeczą nie mogę się zgodzić z panem prezesem. Jest to kwestia podwyżki cen tylko w przypadku laptopów, telefonów oraz gadżetów i usług dodanych. W tej chwili już 60% wszystkich urządzeń jest sprzedawanych poza operatorami. Klienci nie chcą się wiązać. Jeżeli operatorzy jeszcze podnieśliby ceny, to udział urządzeń sprzedawanych w sklepach Saturn, Media Markt może się tylko i wyłącznie zwiększyć. Możemy *de facto* stanać w obliczu ryzyka pierwszej podwyżki cen w usługach detalicznych, co pan prezes uczciwie podkreślał w dialogu z operatorami.

Dla mnie, jako operatora, myśląc długoterminowo, najważniejsze jest jedno. W tej chwili rząd podpisał z dużymi operatorami bardzo istotne z punktu widzenia telekomunikacyjnego porozumienie dotyczące wdrożenia sieci 5G. Może się okazać, że chcemy być operatorem idącym technologicznie do przodu i to najdalej w Europie. Przypomnę, że obecnie praktycznie u wszystkich operatorów mamy w zasięgu LTE, co nawet u bardziej rozwiniętych operatorów w Unii Europejskiej nie ma miejsca. Pytanie, z czego operatorzy sfinansują budowę bardzo kapitałochłonnej sieci 5G przy ponoszeniu bardzo dużych strat.

Last but not least, naprawdę 10% klientów u operatorów, w mojej bazie to jest 10%, mogę też mówić to samo za kolegów z MVNO, korzysta z roamingu. To oznacza, że 90% pozostałych w jakiś sposób poniesie koszty. Jest to po prostu *cross* subsydiowanie z usług. O ile to się będzie działo tylko i wyłącznie w przypadku polskich abonentów, to jest jedna rzecz. Nie chcę nic mówić, ale rozmawiałam z kolegami, bo tego nie widać jeszcze namacalnie. Zrobienie w tej chwili takiego, przepraszam bardzo pana posła Mężydło...

Poseł Antoni Mężydło (PO):

Ale ja nie z tego się śmieję.

Prezes zarządu Virgin Mobile Polska sp. z o.o. Grażyna Piotrowska-Oliwa:

Wiem, ja żartobliwie sobie pozwolę. Tak więc zrobienie „Mężydło *exportos/importos”,* spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, kupujemy bagażnik starterów u jednego z polskich operatorów, jedziemy na plażę w Hiszpanii albo we Francji, sprzedajemy nie za 7, a za 15 euro, co nadal będzie fanstastyczną ceną, 100% czysta marża na usługach. Kto za to płaci? Polscy klienci. To pokazuje skalę problemu. Przez 4 miesiące ci klienci w przypadku *prepaida*, a o tym mówimy, będą korzystać na nasz koszt. Dziękuję bardzo, panie przewodniczący, dziękuję Szanownej Komisji.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję za ten głos z branży. Bardzo proszę, panie prezesie.

Prezes UKE Marcin Cichy:

Dziękuję bardzo. Chciałem tylko dodać jedną rzecz, która mi umknęła przy odpowiadaniu na pytania panów posłów. Jest tu jeszcze pojęcie fraudów, które się pojawiają i tego, że o ile klient abonamentowy jest w bazie billingowej dość dobrze kontrolowany, to w przypadku klienta usług *prepaidowych*, nawet, jeżeli zastosujemy obecną ustawę nakazującą okazanie dowodu i zarejestrowanie, to wiadomo, że jest możliwość kupowania kart w sposób masowy. Mamy już pierwsze sygnały od operatorów, że jest ryzyko kupowania dużej liczby kart SIM. Ktoś wyjeżdża za granicę i zaczyna zarabiać na rynku interconnectowym poprzez segment *machine to machine.* Karty SIM w telefonach dzwonią gdzieś non stop i poprzez przechodzenie ruchu przez kolejne punkty styku po prostu nabijane są koszty. To jest kompletnie niepożądane zjawisko, z którym do tej pory na rynku krajowym radziliśmy sobie dość dobrze, ze względu na to, wszystkie umowy dotyczące podłączenia do sieci były w pewnym sensie monitorowane i kontrolowane.

W przypadku rozliczeń międzynarodowych sytuacja jest skomplikowana, dlatego że nie dotyczy to tylko przedsiębiorców, którzy mają za sobą *direct agreement bilateral* między sobą. To jest także przechodzenie ruchu przez różne punkty styku, które są niekontrolowane. Stąd też segment *prepaid* jest dużo bardziej obarczony ryzykiem nadmiernych kosztów ze względu na nieuczciwe korzystanie. Chciałem to tylko zaznaczyć, żebyśmy wszyscy mieli tego świadomość.

W przypadku operatorów MVNO, takich jak np. Virgin, to nie życzę tego pani prezes, ale może się zdarzyć, że ktoś kupi paręset albo kilka tysięcy kart SIM i zacznie dzwonić z Seszeli czy skądinąd, a państwo dowiecie się o tym z dwutygodniowym opóźnieniem. Mniej więcej tyle zajmuje reakcja na poziomie międzynarodowym. To są realne problemy, które też musimy rozwiązać.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Jak zarządzić taki ryzykiem, panie prezesie?

Prezes UKE Marcin Cichy:

Jak takim ryzykiem zarządzić? Po pierwsze: musi być dość dobry monitoring sieci oraz szybko (w najbliższych tygodniach) zaakceptowane przez prezesa UKE zgłaszane przez operatorów *fair use policies* w taki sposób, żeby przypadki takiego anormalnego zachowania można było odcinać. Ale to jest właśnie w ramach *fair use policy* i definiowania *frequent travellera*. Nie wiemy bowiem, czy dzwoni, nie chciałbym nikogo obrazić, Kowalski czy Nowak czy maszyna,w której jest kilkadziesiąt kart SIM, które logują się non stop i roamują. To jest też nasza praca i nie ukrywam, że rozmawiamy z operatorami, zachęcając do tego, by zgłaszali to jak najszybciej. Jeżeli możemy im pomóc poprzez jak najszybsze zatwierdzenie polityki, damy im możliwość dofinansowania do usług, gdzie będą naprawdę duże straty zweryfikowane *post factum*, to moją ambicją i obowiązkiem jest ich wesprzeć, szczególnie tych najbardziej potrzebujących. Chodzi o operatorów działających przede wszystkim w segmencie *prepaid,* bo to tu jest największe ryzyko.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo, pan poseł Bakun, bardzo proszę.

Poseł Wojciech Bakun (Kukiz15):

Przepraszam, jeżeli to zabrzmi jak z ust laika, ale czy nie istnieje zagrożenie, że zagraniczne podmioty zaczną wykorzystywać możliwość osłabiania polkich podmiotów, operatorów telekomunikacyjnych?

Dla podmiotu zagranicznego zakup nawet kilku tysięcy *prepaidów* i zrobienie frauda wykorzystującego sprzęt i oprogramowanie oraz robienie sztucznego roamingu na danych czy głosie, może osłabiać znacząco polskich operatorów, zwłaszcza wirtualnych. Z drugiej strony oni też będą mieć z tego powodu jakieś zyski. Może czegoś nie zrozumiałem.

Prezes UKE Marcin Cichy:

Po pierwsze, nie mogę odpowiedzieć za branżę telekomunikacyjną. Mamy w Polsce przedsiębiorców w dużych intergrupach, którzy monitorują ruch, zamykają go w sieci. Mam na myśli Orange czy T-Mobile, mających taką możliwość. Jeżeli pan roamuje do Niemiec, w Polsce korzysta pan z T-Mobile, to jest 99,9% szans, że zaloguje się pan do sieci T-Mobile. Nie ma więc w tym przypadku tego ryzyka.

Jeżeli chodzi o rozwiązania interconnectowe, to tam, gdzie nie ma dużych grup, taki przypadek jest. W swojej dziesięcioletniej historii działalności na rynku telekomunikacyjnym dwa razy spotkałem się z przypadkiem, że musieliśmy interweniować jako regulator z regulatorem innego kraju, żeby tego typu *case* rozwiązać. Widzieliśmy, że nie jest to już nawet kwestia nieuczciwego korzystania kilku pomysłowych osób. Skala była większa i trzeba było zaangażować organy regulacyjne np. BEREC, Komisję Europejską i przekazywać informacje. Mam nadzieję, że do tego nie dojdzie, ale nie mamy wypracowanej metodyki, jak sobie z tym radzić. Dużą pracę wykonują służby techniczne operatorów, zwłaszcza w działach interconnectu, współpracy operatorskiej na poziomie międzynarodowym. W większości umów są zapisy pozwalające weryfikować, jakie jest średnie użycie ruchu, jakie są prognozy ruchu na kolejne kwartały. Jest to więc wiadome.

Ale mamy w tym stosunkowo niewielkie doświadczenie. Mam nadzieję, że nie będę go poszerzał.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Pan poseł Marchewka, bardzo proszę.

Poseł Arkadiusz Marchewka (PO):

Dziękuję, panie przewodniczący. Chciałbym zapytać panią prezes o jedną kwestię, która może być istotna z punktu widzenia fukcjonowania takich operatorów, jakim jest pani firma. Stawki hurtowe, które określane są generalnie przez operatorów jako wysokie, tj. wynoszące niecałe 8 euro...

Głosy z sali:

Siedem euro.

Poseł Arkadiusz Marchewka (PO):

Tak. Decyzje, które zapadły na szczeblu europejskim wskazują, że do 2022 r. stawki hurtowe mają spadać mniej więcej do poziomu 2,5 euro. Czy w takim razie w 2022 r., kiedy stawki hurtowe byłyby niższe, czy nadal byłyby one za wysokie? Czy to są stawki, które pozwoliłyby ustabilizować sytuację w kontekście funkcjonowania mniejszych operatorów?

Prezes zarządu Virgin Mobile Polska sp. z o.o. Grażyna Piotrowska-Oliwa:

To nie jest tylko kwestia mniejszych operatorów. Mam ten komfort, że 20 lat spędziłam na rynku telekomunikacyjnym, więc myślę, że mogę się wypowiedzieć też trochę w imieniu branży.

Popatrzmy na to, co w tej chwili dzieje się na rynku telekomunikacyjnym. Oferty typu 10 GB za 10 zł – promocyjnie, ale pojawiają się. Koszt 1 GB dla klienta to średnio nie 2,5 euro, o którym mówimy w 2022 r. – tylko liczone jest to w złotych. Zatem problem będzie mniejszy, co da też mniejsze pole do fraudów, o czym wspominał pan prezes Cichy. Natomiast on nadal będzie. Naprawdę jesteśmy bardzo konkurencyjnym rynkiem, jeżeli chodzi o wysokość cen usług telekomunikacyjnych. Myślę, że niejeden myśli w sposób, w jaki starałam się opisać tę kwestię. Na tym naprawdę w sposób nieuczciwy można zrobić bardzo dobry biznes, szczególnie na segmencie prepaidowym. A to dzięki temu, że cena hurtowa jest wyższa niż cena detaliczna. Problem się więc nie rozwiąże, będzie tylko mniejszy.

Wróciłabym do mojej tezy, o której wspominałam: 5G to jest wyzwanie wymagające ogromnych nakładów. I wtedy co? Będziemy oferować nasze paczki 10, 20 GB czy *unlimited data*, tak jak ja mam w swoim planie taryfowym, na sieć, która będzie kosztowała ogromne pieniądze i nadal będziemy subsydiować *de facto* innych operatorów.

My się czujemy ofiarami naszej inwencji i kreatywności, poniekąd także kierowana przeze mnie firma. To myśmy wylansowali *unlimited* z 5G danych za 29 zł, czyli za 7 euro pełna jazda, a 7,7 netto to cena 1 GB płaconego operatorom europejskim. Trochę to biznesowo nie wygląda.

Przewodniczący poseł Paweł Pudłowski (N):

Dziękuję bardzo. Czy są jeszcze jakieś głosy w dyskusji? Jeśli nie ma, to zamykam dyskusję w punkcie drugim. Stwierdzam, że porządek dzienny został wyczerpany. Protokół z posiedzenia z załączonym zapisem jego przebiegu jest do wglądu w sekretacie Komisji w Kancelarii Sejmu.

Zamykam posiedzenie Komisji. Dziękuję bardzo.